Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2010–2011

Rapport sur les plans et priorités

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

Message du ministre 5
Message du président 7

Section I : Survol 9
- Raison d'être 10
- Responsabilités 10
- Résultat stratégique et Architecture des activités de programmes 11
- Sommaire de la planification 12
- Priorités opérationnelles 13
- Priorités de gestion 15
- Analyse des risques 16
  - Forces et occasions à saisir 16
  - Défis et menaces 17
- Profil des dépenses 18
- Postes votés et législatifs 20
- Programme par activité – selon le budget principal des dépenses 20

Section II : Analyse des activités de programme par objectif stratégique 21
- Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne 22
  - Plan d'action économique du Canada 23
  - Principaux éléments de la planification 23
  - Avantages pour les Canadiens 24
- Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes 25
  - Plan d'action économique du Canada 26
  - Principaux éléments de la planification 26
  - Avantages pour les Canadiens 28
- Activités de programme 1.3 : Services internes 29
  - Plan d'action économique du Canada 30
  - Principaux éléments de la planification 30
  - Avantages pour les Canadiens 31

Section III : Renseignements supplémentaires 32
- Tableaux de renseignements supplémentaires 33
- Autres éléments d'intérêt 33

Ministre du Patrimoine canadien
et des Langues officielles

Minister of Canadian Heritage
and Official Languages

Message du ministre

Chaque année, les organismes du portefeuille du Patrimoine canadien, notamment le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), travaillent sans relâche pour que les Canadiens et Canadiennes de partout au pays puissent profiter de la richesse de leur culture et de leur patrimoine. À titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je suis heureux de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011* préparé par le CRTC.

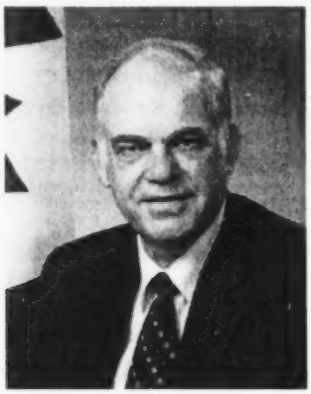
Les technologies numériques nous permettent de partager, célébrer et apprécier toujours davantage notre culture et notre patrimoine. Le milieu des communications en témoigne de façon éloquente. Les créateurs utilisent des moyens novateurs pour produire et distribuer une programmation canadienne que les consommateurs peuvent ensuite écouter et regarder sur un nombre croissant de plateformes, là et où bon leur semble. De façon tout aussi importante, les citoyens communiquent entre eux et participent à la vie démocratique de notre pays comme jamais auparavant.

Le CRTC joue un rôle important en s'assurant que les Canadiens reçoivent parmi les meilleurs services de radiodiffusion et de télécommunications au monde. Au cours des prochains mois, il analysera les engagements liés à la programmation des radiodiffuseurs privés et publics ainsi que ses politiques relatives aux stations de radio et de télévision communautaires. Le CRTC examinera également si le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications fait preuve d'efficacité dans la résolution de différends pour le compte des consommateurs.

Le *Rapport sur les plans et priorités* de 2010-2011 décrit la façon dont le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes entend mettre en œuvre son mandat, afin d'atteindre les objectifs du portefeuille du Patrimoine canadien et du gouvernement du Canada. Ainsi, le CRTC contribuera au dynamisme culturel, social et économique du Canada.

L'honorable James Moore, C.P., député.

Canada



Message du président

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport sur les plans et priorités du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (CRTC) pour l'année 2010–11. Ce rapport décrit en bref comment le CRTC prévoit l'élaboration de politiques réglementaires judicieuses, adaptées à l'environnement des communications numériques.

En suivi à l'audience publique qu'il a tenue en novembre 2009, le CRTC mettra en œuvre un nouveau cadre de réglementation applicable au renouvellement de licences des services de télévision traditionnelle, de télévision payante, et de télévision spécialisée. Ce cadre de réglementation nous permettra de considérer simultanément tous les services de télévision appartenant à une même entité corporative. Nous renouvellerons aussi cette année les licences des services de radio et de télévision de la SRC. Ce processus nous donnera l'occasion de discuter de questions de programmation locale et régionale, ainsi que du rôle changeant du radiodiffuseur public.

Un autre dossier prioritaire sera celui du passage de la télévision au mode numérique, à compter du 31 août 2011. Après cette transition, certains téléspectateurs vivant à l'extérieur des grandes villes risquent de ne plus pouvoir capter par antenne le signal en direct de leurs stations locales. Le CRTC travaillera en concertation avec toutes les parties intéressées pour trouver une solution acceptable qui permette à ces téléspectateurs de continuer d'avoir accès à la programmation de leurs stations locales.

La fourniture de services Internet de gros en bande large fera aussi l'objet d'un débat vigoureux au cours de la prochaine année. Le CRTC tiendra une audience publique pour déterminer s'il devrait réglementer les modalités et les tarifs que devraient respecter les grandes sociétés de téléphonie et de câblodistribution lorsqu'elles vendent leurs services à de plus petits fournisseurs Internet. À la demande du gouvernement, nous réexaminerons aussi une décision antérieure touchant les vitesses Internet que doivent offrir les grandes sociétés de téléphonie à leurs abonnés de gros.

Enfin, le CRTC doit s'attendre à devoir assumer plusieurs nouvelles responsabilités importantes si le projet de *Loi sur la protection du commerce électronique* est adopté.

Ce projet de loi vise à protéger les Canadiens contre les pourriels et contre les programmes informatiques malicieux, dans l'espoir de rehausser la confiance des Canadiens envers l'économie numérique. Si cette loi proposée est adoptée dans sa forme actuelle, elle autorisera le CRTC à faire enquête sur les contraventions, à imposer des sanctions financières aux contrevenants, et à faire respecter la loi dans son ensemble. Nous effectuerons les réaménagements organisationnels nécessaires pour être prêts à la mise en application de cette loi, le cas échéant.

Les technologies numériques transforment actuellement très rapidement les communications modernes. Nous prévoyons une convergence accrue des réseaux filaires et des réseaux sans fil, des dispositifs et des plates-formes de communications et, bien sûr aussi, des sociétés de télécommunications qui offrent ces produits et services. Il a été porté à l'attention du CRTC que cette évolution nécessite de nouvelles approches d'affaires, réglementaires et législatives. Entre-temps, le CRTC s'engage à laisser à l'industrie suffisamment de souplesse et de certitude en matière de réglementation pour lui permettre de prospérer dans ce nouvel environnement, tout en s'assurant qu'elle réponde aux besoins des consommateurs. Ces engagements de la part du Conseil ne sont possibles que grâce à la détermination des membres de son personnel de servir l'intérêt public.

Konrad von Finckenstein, c.r.
président

Section I : Survol

Raison d'être

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme indépendant d'administration publique, qui réglemente et surveille les systèmes canadiens de radiodiffusion et de télécommunications, dans l'intérêt du public.

Le CRTC a donc pour mandat de s'assurer que les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications servent le public canadien. Ses décisions appuient les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*.

Le CRTC sert les intérêts de la population canadienne en conciliant ses besoins et les réalités économiques de l'industrie des communications. Dans l'exercice de sa fonction de réglementation, le CRTC traite les questions d'ordre économique, social et culturel. Le CRTC favorise :

- la saine concurrence au sein de l'industrie canadienne des communications, assurant le meilleur service aux consommateurs, et la création d'emplois;
- la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada;
- une accessibilité accrue pour les personnes ayant un handicap, par exemple le sous-titrage (déficience auditive), et la vidéodescription (déficience visuelle); et
- le développement de mécanismes visant à traiter des problèmes tels que des propos offensants ou la violence dans les médias électroniques, ou encore l'imposition de tarifs injustes pour des services de télécommunications.

Responsabilités

Le CRTC est un organisme constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* de 1985. Ses pouvoirs découlent de la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et de la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que la population canadienne ait accès à une programmation canadienne diversifiée de grande qualité. La *Loi sur les télécommunications* vise, entre autres, à garantir l'accès des Canadiens à des services de téléphonie et de télécommunications fiables et de grande qualité, à prix abordables.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités par des activités inter reliées, telles que :

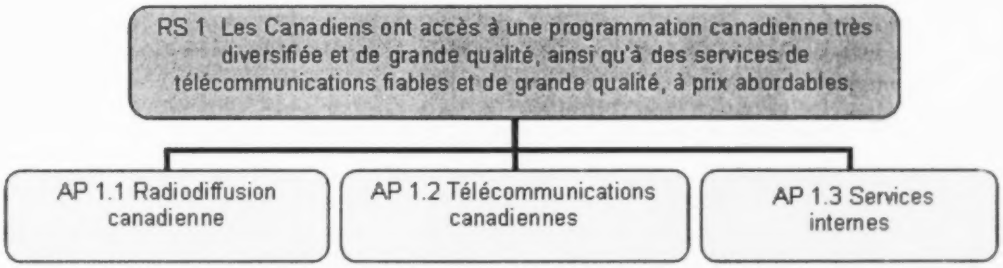
- consulter la population canadienne dans le cadre de ses processus publics;
- informer et consulter les Canadiens par le biais de son site Web;
- attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- autoriser ou refuser les fusions, acquisitions, ou changement de propriété d'entreprises de radiodiffusion ou d'entreprises de télécommunications;
- approuver les tarifs et certaines ententes de l'industrie des télécommunications;
- surveiller l'état de la concurrence et éliminer les obstacles;
- régler les différends liés à la concurrence;
- rechercher, élaborer et mettre en œuvre des politiques de réglementation;
- surveiller, examiner et, si nécessaire, réexaminer ses cadres de réglementation, afin de garantir l'atteinte des objectifs énoncés dans les politiques publiques;
- s'assurer que les entreprises de radiodiffusion respectent leurs obligations financières et de programmation, au regard de la réglementation et de leurs conditions de licence; et
- enquêter sur les plaintes liées au télémarketing et faire observer les règles.

Le CRTC s'efforce de garder ses politiques réglementaires à jour, adaptées aux technologies émergentes, à l'évolution du marché, et aux intérêts changeants des consommateurs, et, lorsqu'elle s'impose, qu'elle soit efficace et fonctionnelle.

En tant qu'organisme fédéral, le CRTC rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien. Le CRTC est inscrit à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. De ce fait, son budget et ses employés sont assujettis aux politiques et aux directives du gouvernement du Canada visant à garantir l'excellence de ses services, et son imputabilité aux Canadiens.

Diligence, transparence, équité et prévisibilité sont les quatre principes qui guident le CRTC dans tout ce qu'il accomplit.

Résultat stratégique et Architecture des activités de programmes



En 2010–2011, le CRTC visera à atteindre le résultat stratégique suivant : faire en sorte que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne très diversifiée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications fiables et de grande qualité, à prix abordables.

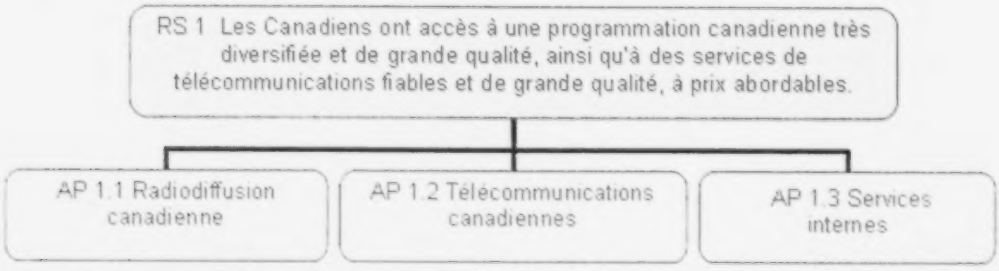
Trois activités de programmes contribueront à l'atteinte des résultats souhaités : la radiodiffusion canadienne, qui traite des activités et des priorités du secteur de la radiodiffusion; les télécommunications canadiennes, qui traitent des activités et des priorités du secteur des télécommunications; les services internes, qui incluent des activités aptes à soutenir l'ensemble de l'organisme.

Le CRTC s'efforce de garder ses politiques réglementaires à jour, adaptées aux technologies émergentes, à l'évolution du marché, et aux intérêts changeants des consommateurs, et, lorsqu'elle s'impose, qu'elle soit efficace et fonctionnelle.

En tant qu'organisme fédéral, le CRTC rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien. Le CRTC est inscrit à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. De ce fait, son budget et ses employés sont assujettis aux politiques et aux directives du gouvernement du Canada visant à garantir l'excellence de ses services, et son imputabilité aux Canadiens.

Diligence, transparence, équité et prévisibilité sont les quatre principes qui guident le CRTC dans tout ce qu'il accomplit.

Résultat stratégique et Architecture des activités de programmes



En 2010–2011, le CRTC visera à atteindre le résultat stratégique suivant : faire en sorte que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne très diversifiée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications fiables et de grande qualité, à prix abordables.

Trois activités de programmes contribueront à l'atteinte des résultats souhaités : la radiodiffusion canadienne, qui traite des activités et des priorités du secteur de la radiodiffusion; les télécommunications canadiennes, qui traitent des activités et des priorités du secteur des télécommunications; les services internes, qui incluent des activités aptes à soutenir l'ensemble de l'organisme.

Sommaire de la planification

Ressources financières (en millions de dollars)

2010–11	2011–12	2012–13
48,1	48,1	48,1

Ressources humaines (équivalent temps plein – ETP)[1]

2010–11	2011–12	2012–13
425	425	425

(En millions de dollars)

Résultat stratégique 1 : Les Canadiens ont accès à un large éventail d'émissions canadiennes de grande qualité et à des services de télécommunication fiables, abordables et de qualité.					
Activité de programme	**Prévision des dépenses 2009–10**	**Dépenses prévues**			**Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada**
		2010–11	**2011–12**	**2012–13**	
Radiodiffusion canadienne	17,2	17,5	17,5	17,5	une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Télécommunications canadiennes	16,5	14,1	14,1	14,1	un marché juste et sécuritaire
Services internes[2]	16,9	16,5	16,5	16,5	une culture et un patrimoine canadiens dynamiques un marché juste et sécuritaire
Total des dépenses prévues	50,6	48,1	48,1	48,1	

---

1 Le total prévu exclut les ETP liés aux activités de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) puisqu'en date de la version définitive de ce document, aucun financement n'a été déterminé pour la période suivant le 31 mars 2010.

2 Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation. Cette déclaration des Services internes est conforme au bulletin d'information *Profil révisé des services internes du gouvernement du Canada* du Conseil du Trésor pour toutes les organisations assujetties à la politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats (SGRR).

Contribution des priorités au résultat stratégique 1

Priorités opérationnelles

Priorités	Type	Description	Sommaire des plans
Transition de la télévision analogique vers le mode numérique	Permanente	• Au Canada, la transition de la transmission de la télévision en mode analogique vers le mode numérique est prévue pour le 31 août 2011.	• En 2010–11, le CRTC continuera ses efforts vers une solution issue de l'industrie afin de garantir que les Canadiens auront toujours accès à des services de programmation de radiodiffusion conventionnels. • En 2010–11, le CRTC travaillera avec Patrimoine canadien et Industrie Canada pour une transition ordonnée vers la transmission numérique appuyant la politique du gouvernement canadien et les exigences internationales liées au spectre.
Convergence	Permanente	• L'innovation sociale, commerciale et technique engendre des progrès rapides en radiodiffusion et en télécommunications, ce qui entraîne une convergence accrue des réseaux, plateformes, appareils et entreprises.	• En 2010–11, le CRTC continuera d'accroître la compréhension des incidences de la convergence sur l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications, à l'échelle nationale et internationale. • Le CRTC publiera un rapport factuel, *Naviguer dans les eaux de la convergence*, qui énoncera les défis et les possibilités liés au cadre de réglementation actuel.
Services d'urgence 911 évolués	Déjà établie	• Les fournisseurs de services sans fil canadiens ont récemment mis à jour leurs services 911[3] afin de permettre aux intervenants d'urgence de déterminer plus précisément l'endroit où un appel 911 a été effectué à partir d'un téléphone cellulaire.	• Les améliorations apportées aux services d'urgence 911 évolués sans fil et par voix sur protocole Internet (VoIP) ont contribué à améliorer la sécurité publique et à fournir des services plus fiables aux Canadiens. • En 2010–11, le CRTC examinera la possibilité d'offrir des services 911 plus évolués aux abonnés des services VoIP nomades. Le Conseil continuera de surveiller les progrès technologiques. • Le CRTC se penchera également sur les améliorations qu'il serait possible d'apporter aux services 911 évolués pour les personnes handicapées, y compris la messagerie texte au service 911.[4]

[3] Conformément à la politique réglementaire de télécom CRTC 2009-40 (le 2 février 2009), les fournisseurs de services sans fil canadiens avaient jusqu'au 1er février 2010 pour mettre à jour leurs services 911.

[4] En réponse à la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430.

Loi sur la protection du commerce électronique (LPCE)[5]	Nouvelle	• Selon la loi proposée, le CRTC détiendrait des responsabilités et des pouvoirs d'enquête et d'application afin de contrer les pourriels et les maliciels.	• L'application de la loi sur les pourriels permettrait de réduire la quantité de courriels non sollicités et de programmes informatiques dommageables que les Canadiens reçoivent, ainsi que d'assurer l'accès à des services plus fiables et améliorer la protection de la vie privée. • En 2010–11, le CRTC formera son équipe LPCE, élaborera des processus et commencera à enquêter et à appliquer les règles de la loi.
Renouvellement de licences de télévision par groupes de propriété	Nouvelle	• Les décisions prises à la suite d'une audience publique (novembre 2009) ont établi un nouveau cadre applicable aux processus de renouvellement des licences des groupes de propriété de télévision privée et conventionnelle et des services payants et spécialisés.	• En 2010–11, le CRTC tiendra des audiences publiques pour les renouvellements de licences en se fondant sur le nouveau cadre de politiques. • Le CRTC amorcera également le processus de renouvellement de licences de radio et de télévision de la SRC/CBC. • Ce processus permettra d'engager une discussion portant sur les questions clés, comme la programmation locale et régionale, et de garantir que la SRC/CBC continue de remplir son mandat, comme l'énonce la *Loi sur la radiodiffusion*.
Révision des tarifs et des modalités des services de gros	Déjà établie	• Le fait de s'assurer que les tarifs et les modalités des services de gros sont raisonnables contribue à faciliter la concurrence dans les services de télécommunication.	• En 2010–11, le CRTC poursuivra son examen des questions relatives à l'établissement des prix des services de télécommunication de gros et des dossiers connexes, comme les services d'accès haute vitesse de gros et les lignes locales dégroupées. • En réponse au décret 2009-2007, en date du 10 décembre 2009, le CRTC amorcera une instance publique qui comprendra un nouvel examen des exigences relatives à l'exigence d'une vitesse équivalente imposées aux compagnies de téléphone titulaires en ce qui concerne la vente d'accès haute vitesse à leurs abonnés des services de gros.[6]

---

[5] Le 30 décembre 2009, le premier ministre a annoncé la prorogation du Parlement du Canada. Tous les projets de loi du gouvernement qui n'avaient pas reçu la sanction royale en sont morts au Feuilleton. Parmi eux, se trouvait le projet de loi C-27, *Loi sur la protection du commerce électronique*. Au début de la nouvelle session parlementaire, annoncée pour le 3 mars 2010, le gouvernement peut chercher à obtenir un consentement unanime pour rétablir un projet de loi à l'étape où il se trouvait avant la prorogation. Au moment de terminer le présent rapport, ce procédé n'avait pas encore été mis en œuvre.

[6] Décision de télécom CRTC 2008-117 et Ordonnance de télécom CRTC 2009-111.

Priorités de gestion

Priorités	Type	Description	Sommaire des plans
Une approche réglementaire simplifiée	Permanente	• Les nouvelles procédures permettront de mieux harmoniser les procédures de la radiodiffusion et des télécommunications, d'améliorer la transparence du CRTC, d'encourager une meilleure participation des Canadiens et d'être mieux adaptées aux nouvelles technologies.	• D'ici la fin de 2010–11, le CRTC élaborera de nouvelles règles de procédure simplifiées et unifiées. • Les processus internes seront adaptés afin de répondre aux nouvelles règles unifiées. Cette modification améliorera le cadre de réglementation, de façon à ce qu'il réponde aux besoins d'un marché convergent et de plus en plus concurrentiel.
Suivi des évaluations et des vérifications	Nouvelle	• Le CRTC prend à cœur l'amélioration de ses pratiques de gestion.	• En 2010–11, la direction du CRTC terminera son plan d'action et traitera des recommandations formulées à partir des résultats des évaluations de : o sa performance quant à la mise en œuvre du Cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement du Canada; o sa vérification interne visant à examiner et évaluer l'efficacité et l'efficience des procédures réglementaires, pratiques de gestion, systèmes et processus.
Un organisme amélioré	Déjà établie	• Le CRTC prend à cœur l'amélioration de sa gestion des ressources.	• En 2010–11, le CRTC poursuivra également la mise en œuvre des initiatives de renouvellement de la fonction publique, comme : o la gestion des talents des employés; o les plans de continuité des postes clés; o le programme de formation interne pour que les employés puissent accroître leurs connaissances du CRTC et des industries qu'il réglemente. • Le CRTC poursuivra aussi l'amélioration de sa gestion des technologies de l'information par le biais d'activités telles que : o mettre à niveau les technologies de l'information pour s'aligner aux normes du gouvernement et de l'industrie. o développer des accords de services, surveiller le rendement et investir dans les infrastructures. o rationaliser les bases de données et la gestion des systèmes pour accroître la diffusion de l'information.

Analyse des risques

Le CRTC planifie ses activités de 2010–2011 en reconnaissant que l'atteinte des résultats visés sera tributaire de nombreux facteurs, dont certains sont indépendants de sa volonté. Le CRTC misera sur ses forces et saisira les nouvelles occasions qui s'offriront à lui, au sein de l'organisation comme à l'extérieur, mais il devra également faire face à divers défis et menaces. Par exemple, le CRTC doit suivre de près l'évolution effrénée des communications dans le contexte mondial afin de s'y adapter rapidement. Un tel contexte peut mener à des défis sur le plan des ressources.

Les listes qui suivent énumèrent les principales forces et occasions du CRTC, ainsi que les défis et menaces que le CRTC pourrait rencontrer au cours des trois années à venir.

Forces et occasions à saisir

- L'industrie des télécommunications est un élément vital de l'économie canadienne. Elle a généré des revenus totaux de 40,3 milliards de dollars en 2008, une hausse de 5,5 % par rapport à 2007[7], et embauche près de 110 000[8] Canadiens.
- L'industrie de la radiodiffusion constitue aussi un élément essentiel de l'économie canadienne, en plus d'être l'un des piliers de la culture, de l'information et du divertissement. En 2008, les recettes totales de la radiodiffusion canadienne se chiffraient à 14 milliards de dollars, une hausse de 7 % par rapport à l'année précédente[9]. L'industrie de la radiodiffusion emploie plus de 32 700 Canadiens.
- Les occasions de rendre les services plus accessibles aux Canadiens seront nombreuses puisque les parties prenantes des industries de la radiodiffusion et des télécommunications procèderont toutes deux à la mise en œuvre des exigences et des objectifs de la politique que le Conseil a récemment adoptée en matière d'accessibilité.
- Les avancées technologiques dans l'industrie du sans-fil ouvrent la voie à de nouveaux services et contenus.
- Les services d'urgence 911 évolués contribuent à accroître la sécurité du public et garantissent des services plus fiables aux Canadiens.
- Avec l'attribution de nouvelles responsabilités, telles que celles prévues dans la *Loi sur la protection du commerce électronique* proposée, le personnel du CRTC disposera de nouvelles occasions pour agir.[10]
- L'évolution du secteur canadien des communications constitue une belle occasion d'encourager la création d'une infrastructure et de contenu canadien de qualité.
- À l'heure où l'industrie de la radiodiffusion se prépare à passer au mode numérique, les Canadiens commenceront à avoir accès à des émissions de radio et de télévision de qualité supérieure sur le plan technique.

---

7 *Rapport de surveillance des communications*, 2009.

8 Ce chiffre correspond à la moyenne des résultats mensuels totaux d'avril 2008 à mars 2009 provenant de Statistique Canada. *Tableau 281-0023 - Emploi (l'EERH), estimations non désaisonnalisées, selon le type d'employé pour une sélection d'industries selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), mensuel (personnes)*, CANSIM (base de données).

9 *Rapport de surveillance des communications*, 2009.

10 Voir la note 5.

- Grâce au Fonds pour l'amélioration de la programmation locale, les stations de télévision œuvrant à l'extérieur des marchés métropolitains canadiens peuvent désormais obtenir de l'argent pour assurer et améliorer la qualité de la programmation locale.
- L'examen de la politique sur la télévision communautaire et l'examen de la politique sur la radio communautaire et de campus donnent au Conseil l'occasion d'assurer l'accès aux ondes et la diversité des émissions, contribuant ainsi fortement à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*..
- Le projet d'unification des règles de procédure, conjugué à la révision des processus connexes, offre au Conseil des occasions de consulter l'industrie et d'établir des mesures harmonisées.
- Les Canadiens utilisent la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) en grand nombre. Depuis son lancement en septembre 2008, les Canadiens y ont inscrit plus de huit millions de numéros.
- Le CRTC a demandé à la Cour fédérale de trancher la question de savoir si les fournisseurs de services Internet, lorsqu'ils donnent l'accès à Internet, sont assujettis à la *Loi sur la radiodiffusion* comme entreprises de distribution de radiodiffusion.
- Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2008 révèlent que le CRTC compte des employés motivés et dévoués à leur travail.

Défis et menaces

- Le CRTC fait face à un défi croissant alors qu'il est appelé à réglementer les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications sous l'angle de la convergence, et ce, de manière à remplir les objectifs de politique que lui impose deux lois différentes, la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*.
- L'industrie de la radiodiffusion fait face à un défi grandissant. Les modèles d'entreprise des stations de télévision conventionnelles qui œuvrent dans les secteurs de la production et la diffusion de contenu canadien sont mis à rude épreuve. En plus de subir les pressions que génère le climat économique mondial actuel, les radiodiffuseurs éprouvent de la difficulté à répondre à leurs obligations réglementaires en raison de facteurs tels que la fragmentation de l'auditoire entre les plateformes réglementées et celles non réglementées.
- Le CRTC travaille avec diligence pour veiller à ce que le secteur des communications soit réglementé de manière juste et efficace. La mise en application de la réglementation et des conditions de licence est un défi clé du CRTC. Des pouvoirs et des outils supplémentaires pour faire observer les règlements permettraient au CRTC de présenter les meilleurs avantages aux Canadiens.
- L'incertitude économique qui plane à l'échelle mondiale, conjuguée à son incidence sur les industries de la radiodiffusion et des télécommunications, risque de susciter l'inquiétude financière, de provoquer des prises de contrôle, de gêner les acteurs de l'industrie dans l'atteinte de leurs obligations réglementaires ou de faire grimper le nombre de demandes adressées au CRTC, notamment pour faire modifier les tarifs.
- Aucun financement à long terme n'est prévu pour les activités du CRTC en lien avec la LNNTE, y compris l'enquête et la mise en application. S'il n'obtient pas de fonds, le CRTC ne pourra pas s'acquitter de ses responsabilités législatives en ce qui concerne la LNNTE après le 31 mars 2010.
- Le CRTC doit s'acquitter de ses fonctions de prestation de services et de sa charge de travail grandissante avec un plus petit budget.
- Si la question de l'adhésion au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) ne fait pas l'objet d'un examen, les fournisseurs de

services de télécommunication générant plus de 10 millions de dollars en revenus annuels ne seront plus obligés d'adhérer au CPRST à partir du 20 décembre 2010.

- Les projets de mise en œuvre à l'égard de la *sur la protection du commerce électronique* seront fixés selon que le projet de loi est rétabli à l'ouverture de la prochaine session parlementaire, qu'il reçoit la sanction royale et que des fonds se libèrent.
- Bien que le 31 août 2011 est la date de conversion de la télévision analogique à la télévision numérique, il existe toujours des défis à relever.
- La présence d'un contexte économique et technologique qui évolue rapidement constitue un véritable défi de taille pour le CRTC. Le CRTC doit suivre le rythme du changement.
- Le CRTC croit que le recours accru au libre jeu du marché dans le secteur des télécommunications fera grimper le nombre de litiges en matière de concurrence. On comptera sur le CRTC pour régler ces litiges de manière efficace.
- Près de 30 % des employés du CRTC seront admissibles à la retraite d'ici cinq ans.
- Avant d'aller de l'avant avec la mise en œuvre des règles de procédure simplifiées, le CRTC doit attendre que le ministère de la Justice ait examiné les modifications découlant de la consultation publique.
- À l'occasion, le gouverneur en conseil demande au CRTC de traiter une question en priorité. Pour réponse à ces demandes, le CRTC doit revoir l'horaire de ses activités planifiées et, par conséquent, certains éléments du présent rapport pourraient être reportés à plus tard ou annulés.
- Les pratiques de gestion du trafic Internet risquent de donner lieu à de nombreuses plaintes, ce qui pourrait entraîner un manque de ressources financières et humaines.
- Si Industrie Canada et le CRTC assument conjointement la responsabilité d'établir le niveau de participation quant à la propriété et au contrôle canadiens aux termes de la *Loi sur les télécommunications*, la situation risque d'être inefficace et de retarder l'approbation de nouveaux acteurs dans le secteur des télécommunications sans fil.
- L'adoption de nouvelles dispositions législatives, qu'il s'agisse d'un nouveau texte de loi[11] ou de modifications à un texte existant[12], et le risque que de nouvelles responsabilités législatives soient attribuées au CRTC, pourraient se traduire par des exigences de travail supplémentaires qui nécessiteront de nouvelles compétences.
- Avant que le CRTC ne puisse appliquer les dispositions réglementaires révisées sur les droits de licence de radiodiffusion de la partie II, lesquelles lui permettraient de récupérer 100 millions de dollars en 2010–11, il faut que le Secrétariat du Conseil du Trésor les approuve. Le ministère de la Justice doit aussi examiner les modifications découlant de la consultation publique.

Profil des dépenses

Plan d'action économique du Canada

---

[11] Tel que le projet de loi C-27 - *Loi sur la protection du commerce électronique* – voir la note 5.

[12] Cette situation s'est produite dans le cas de la Liste des numéros de télécommunication exclus pour lequel la *Loi sur les télécommunications* a été modifiée.

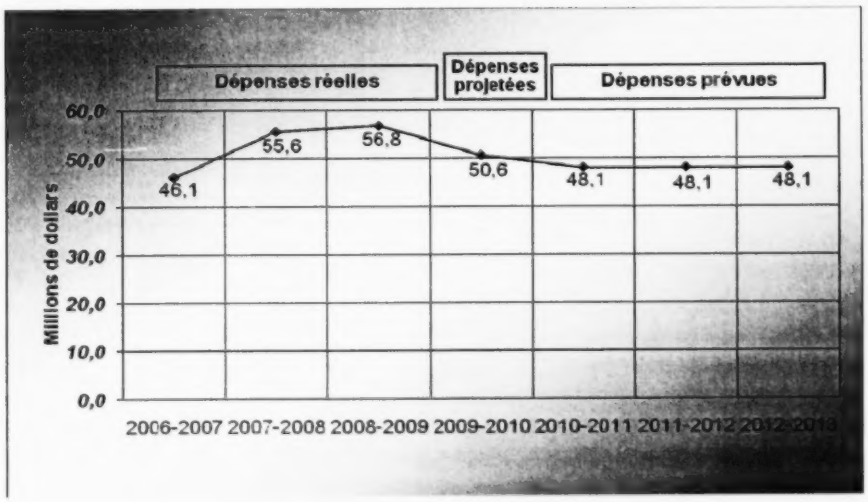
Le Plan d'action économique du Canada est un ensemble des mesures budgétaires, tel qu'annoncé par le gouvernement du Canada dans le budget de 2009. Il s'agit du plan dont se dote le Canada pour stimuler son économie, protéger les Canadiens en cette période de récession mondiale et investir dans notre croissance à long terme.[13]

Le tableau suivant présente les éléments du Plan d'action économique du Canada auxquels le CRTC est associé.

Éléments du *Plan d'action économique du Canada* au CRTC

2010–11 – 14 000 $ pour l'embauche d'étudiants
2010–11 – 80 000 $ (PE – exercice de cartographie lié au service à large bande – Industrie Canada)
2011–12 – 80 000 $ (PE – exercice de cartographie lié au service à large bande – Industrie Canada)

Pour 2010–11, le CRTC prévoit dépenser 48,1 millions de dollars pour atteindre les résultats escomptés de ses activités de programme et contribuer à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Ce montant représente une baisse de 2,5 millions de dollars, ou environ 5 %, par rapport à l'exercice 2009–10. La figure suivante illustre la tendance des dépenses du CRTC de 2006–07 à 2012–13.



[13] Le budget 2009 est disponible à l'adresse http://www.budget.gc.ca/2009/speech-discours/speech-discours-fra.asp. Pour plus d'information au sujet du Plan d'action économique du Canada, veuillez consulter le site du Gouvernement du Canada à www.canada.gc.ca.

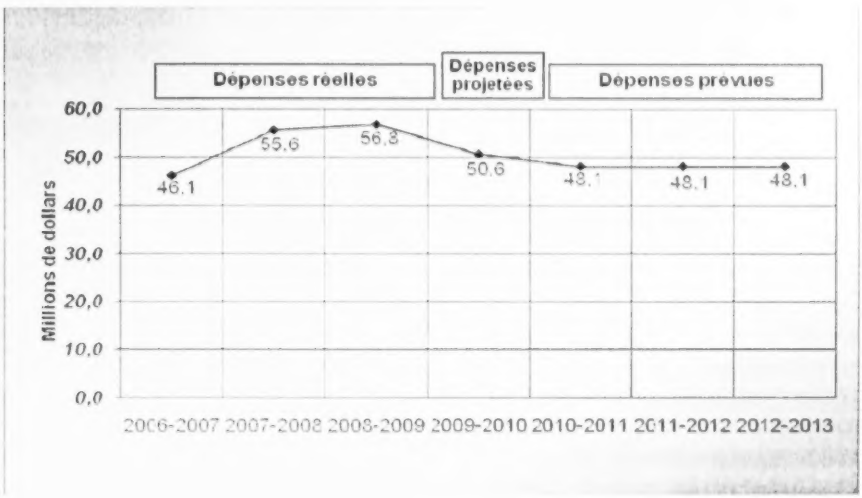
Le Plan d'action économique du Canada est un ensemble des mesures budgétaires, tel qu'annoncé par le gouvernement du Canada dans le budget de 2009. Il s'agit du plan dont se dote le Canada pour stimuler son économie, protéger les Canadiens en cette période de récession mondiale et investir dans notre croissance à long terme.[13]

Le tableau suivant présente les éléments du Plan d'action économique du Canada auxquels le CRTC est associé.

Éléments du *Plan d'action économique du Canada* au CRTC

2010–11 – 14 000 $ pour l'embauche d'étudiants
2010–11 – 80 000 $ (PE – exercice de cartographie lié au service à large bande – Industrie Canada)
2011–12 – 80 000 $ (PE – exercice de cartographie lié au service à large bande – Industrie Canada)

Pour 2010–11, le CRTC prévoit dépenser 48,1 millions de dollars pour atteindre les résultats escomptés de ses activités de programme et contribuer à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Ce montant représente une baisse de 2,5 millions de dollars, ou environ 5 %, par rapport à l'exercice 2009–10. La figure suivante illustre la tendance des dépenses du CRTC de 2006–07 à 2012–13.



[13] Le budget 2009 est disponible à l'adresse http://www.budget.gc.ca/2009/speech-discours/speech-discours-fra.asp. Pour plus d'information au sujet du Plan d'action économique du Canada, veuillez consulter le site du Gouvernement du Canada à www.canada.gc.ca.

Pour les périodes 2006–07 à 2008–09, le total des dépenses comprend tous les crédits parlementaires et les sources de revenus : Budget principal des dépenses, Budget supplémentaire des dépenses, transferts de crédits du Conseil du Trésor et revenus tirés des droits de licence de radiodiffusion et de télécommunications. Le total comprend également des rajustements pour le report du budget de fonctionnement.

Pour les exercices 2007–08 et 2008–09, le CRTC a obtenu un financement temporaire pour assumer le travail supplémentaire attribuable à ses responsabilités législatives et réglementaires. Le détail des augmentations approuvées et de leur incidence sur la facturation des droits aux industries de la radiodiffusion et des télécommunications est présenté dans les circulaires CRTC 2007-9 et CRTC 2007-18 du 21 décembre 2007.

Pour 2009–10, le montant comprend les fonds prévus dans le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses (c.-à-d. le report de budget autorisé et le financement temporaire lié à la LNNTE).

Pour les exercices 2010–11 à 2012–13, le total des dépenses correspond aux revenus nets prévus en vertu d'un crédit[14] et au crédit législatif destiné aux régimes d'avantages sociaux des employés. Le financement additionnel et les rajustements au titre des reports ne sont pas connus pour le moment et ne sont donc pas pris en considération.

Postes votés et législatifs

(en millions de dollars)

Postes votés et législatifs (L)	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	Budget principal des dépenses 2009–10	Budget principal des dépenses 2010–11
1	Dépenses de fonctionnement	-	-
(L)	Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	5,4	5,7
	TOTAL	5,4	5,7

Programme par activité – selon le budget principal des dépenses

(en millions de dollars)

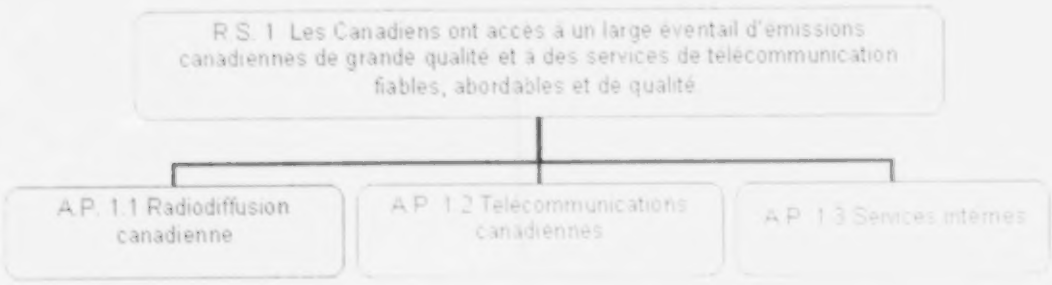
	Budget principal des dépenses pour 2010–2011		
	Budgétaire		Total
	Crédit de fonctionnement	Moins : revenus crédités au vote	
Services internes	16,5	14,4	2,1
Radiodiffusion canadienne	17,5	15,5	2,0
Télécommunications canadiennes	14,1	12,5	1,6
	48,1	42,4	5,7

[14] Le CRTC finance ses activités au moyen de droits qu'il facture aux industries qu'il réglemente. Le CRTC a reçu une autorisation de crédit net du Conseil du Trésor et du Parlement. L'autorisation de crédit net permet de financer certains programmes ou activités du gouvernement, le Parlement autorisant un ministère ou un organisme à appliquer les revenus à des coûts directement engagés pour des activités spécifiques. Les droits de licence de radiodiffusion de la partie I et les droits de télécommunications servent à financer le budget de fonctionnement du CRTC.

Section II : Analyse des activités de programme par objectif stratégique

Résultat stratégique 1.0

Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne



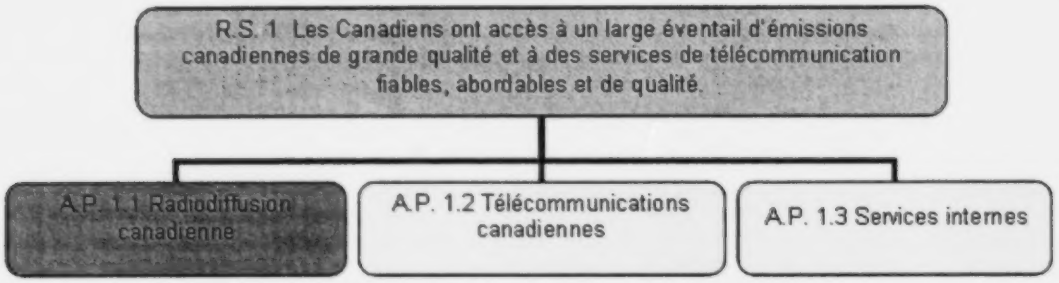
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		2011–12		2012–13	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
133	17.5	133	17.5	133	17.5

Résultats attendus de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Objectifs
Le système canadien de radiodiffusion regroupe une diversité de voix qui représente la diversité culturelle et linguistique du Canada	Part de contenu canadien (radio et télévision)	35 % de sélections radiophoniques canadiennes et 60 %[1] de contenu télévisuel traditionnel canadien
	Le degré de diversité des voix, mesuré dans le Rapport de surveillance du CRTC concernant la radio et la télévision traditionnelle	Pas plus de 70 % des parts du marché radiophonique (évalué d'après les recettes) ne sont détenues par les cinq principaux exploitants de stations de radio privées Pas plus de 75 % des parts du marché de la télévision conventionnelle ne sont détenues par les quatre principaux groupes de propriétaires privés de stations de télévision traditionnelle de langue anglaise Pas plus de 60 % des parts du marché de la télévision traditionnelle ne sont détenues par les deux principaux groupes de propriétaires privés de stations de télévision traditionnelle de langue française

[1] La Structure de gestion des ressources et des résultats du CRTC fixe incorrectement un objectif de 50 % de contenu télévisuel. Conformément au paragraphe 4 (6) du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*, 60 % du contenu télévisuel traditionnel doivent être consacrés à des émissions canadiennes.

Résultat stratégique 1.0

Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne



Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		2011–12		2012–13	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
133	17,5	133	17,5	133	17,5

Résultats attendus de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Objectifs
Le système canadien de radiodiffusion regroupe une diversité de voix qui représente la diversité culturelle et linguistique du Canada.	Part de contenu canadien (radio et télévision)	35 % de sélections radiophoniques canadiennes et 60 %[15] de contenu télévisuel traditionnel canadien
	Le degré de diversité des voix, mesuré dans le Rapport de surveillance du CRTC, concernant la radio et la télévision traditionnelle.	Pas plus de 70 % des parts du marché radiophonique (évalué d'après les recettes) ne sont détenues par les cinq principaux exploitants de stations de radio privées. Pas plus de 75 % des parts du marché de la télévision conventionnelle ne sont détenues par les quatre principaux groupes de propriétaires privés de stations de télévision traditionnelle de langue anglaise. Pas plus de 60 % des parts du marché de la télévision traditionnelle ne sont détenues par les deux principaux groupes de propriétaires privés de stations de télévision traditionnelle de langue française.

[15] La Structure de gestion des ressources et des résultats du CRTC fixe incorrectement un objectif de 50 % de contenu télévisuel. Conformément au paragraphe 4 (6) du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*, 60 % du contenu télévisuel traditionnel doivent être consacrés à des émissions canadiennes.

Les Canadiens continuent d'accéder au système de radiodiffusion par l'entremise de plateformes traditionnelles et nouvelles.	Les radiodiffuseurs en direct ont bien géré la conversion de la transmission analogique au numérique afin d'en garantir l'accès à tous les Canadiens.	Tous les radiodiffuseurs en direct dans les régions urbaines ont parachevé la conversion de la transmission analogique au numérique. Tous les radiodiffuseurs en direct dans les régions rurales ont des solutions de rechange en place afin de garantir l'accès au signal numérique.

Plan d'action économique du Canada

Aucun élément du Plan d'action économique du Canada n'a été consacré à l'appui de cette activité de programme.

Principaux éléments de la planification

Mise en œuvre des politiques relatives aux entreprises de distribution de radiodiffusion et aux services spécialisés

Le CRTC a annoncé de nouvelles politiques et des instances[16] visant à garantir que son cadre de réglementation en matière de câble, de distribution par satellite de radiodiffusion directe et d'entreprises spécialisées est adéquat pour un environnement numérique à plateformes multiples. La majorité des modifications connexes entreront en vigueur le 31 août 2011. Au cours de 2010–11, le CRTC mettra en œuvre ces politiques en vue d'août 2011. Le cadre de réglementation révisé applicable aux distributeurs et aux services de programmation spécialisés visera à garantir que les Canadiens continuent d'avoir accès à un large éventail d'émissions canadiennes de qualité.

Politique relative à l'accessibilité

Au cours des trois prochaines années, lorsqu'il émettra et renouvellera des licences de télévision et de radio, le CRTC continuera d'appliquer les exigences et de suivre les processus établis dans la politique réglementaire sur l'accessibilité des services de radiodiffusion et de télécommunication pour les personnes handicapées.[17] Les activités dans le cadre de cette activité de programme serviront à garantir, entre autres, aux personnes handicapées un meilleur accès à la vidéodescription et au sous-titrage codé.

Examen de la télévision communautaire, et de la radio communautaire et de campus

Le CRTC tiendra deux audiences publiques en 2010. L'une visera à examiner sa politique relative à la radio communautaire et de campus et l'autre, à examiner sa politique relative à la télévision communautaire. Le CRTC mettra en œuvre les politiques révisées par l'entremise de conditions de licence et de modifications au *Règlement sur la radio*, au *Règlement sur la télévision* et au *Règlement sur la télédiffusion*. Les nouvelles politiques viseront à garantir que le secteur communautaire contribue pleinement à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.

---

[16] Avis publics de radiodiffusion CRTC 2008-100, 2008-101, 2008-102 et 2008-103

[17] Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430

Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)[18]

En 2009–10, le CRTC a créé le FAPL afin de maintenir la qualité de la programmation de télévision locale dans les marchés ruraux du Canada. Le Fonds est indépendamment géré et il requiert des données financières et une évaluation de l'admissibilité de la part du CRTC. Les modalités et conditions du FAPL ont été établies pour 2009–10 et font l'objet d'un examen du CRTC pour 2010–11. Le CRTC établira également un système de production de rapports afin de fournir à l'administrateur du Fonds les renseignements nécessaires pour recevoir des contributions et effectuer des déboursements.

Surveillance

En 2010–11, le CRTC surveillera le rendement financier et du marché de l'industrie des communications canadiennes et de ses participants. À titre de suivi de son examen de la radiodiffusion par les nouveaux médias,[19] le CRTC tiendra une instance publique visant à établir les exigences et les normes liées à la collecte de données sur la radiodiffusion dans les nouveaux médias. Ce processus mènera à une meilleure mesure et compréhension de l'incidence de la radiodiffusion par les nouveaux médias.

Dans le cadre de ses activités de surveillance, le CRTC vérifie la conformité aux règlements et s'assure que les radiodiffuseurs respectent leurs conditions de licence. De plus, le CRTC prévoit publier son nouveau rapport sur le marché radiophonique, lequel fournira des données statistiques et financières du secteur de la radio pour une période de cinq ans, par taille de marché, et constituera un moyen plus efficace d'évaluer les demandes de licences de radio.

Avantages pour les Canadiens

L'industrie de la radiodiffusion est un élément essentiel de l'économie canadienne, en plus d'être l'un des piliers de la culture, de l'information et du divertissement au Canada. Bien que la crise économique mondiale mette de la pression sur l'industrie, les Canadiens continuent de jouir d'avantages importants, comme :

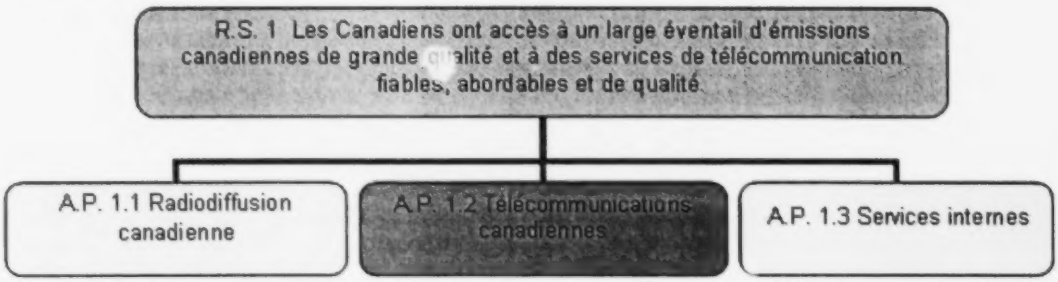
- plus de 32 700 emplois;
- de nouveaux moyens visant à appuyer la programmation locale;
- des mécanismes de résolution de plaintes rapides et efficaces;
- une diversité des voix au sein de l'industrie des communications canadiennes;
- un meilleur accès aux émissions de télévision par les personnes ayant une déficience;
- un meilleur accès aux émissions de télévision en mode numérique et en haute définition;
- des liens constructifs avec les responsables canadiens et internationaux en matière de politiques de réglementation, qui permettent de profiter des meilleures pratiques;
- un cadre de réglementation souple et tourné vers l'avenir qui répond aux besoins des consommateurs et aux réalités de l'industrie en constante évolution; et
- un accès aux diverses émissions canadiennes de qualité des secteurs privé, public et communautaire du système canadien de radiodiffusion.

---

[18] Le FAPL est administré par un administrateur indépendant. Il est financé directement par les contributions des entreprises de distribution de radiodiffusion détentrices de licences (c'est-à-dire 1,5 % des revenus de base et non de base provenant des activités de radiodiffusion de l'année précédente). Les coûts des activités du CRTC relativement au FAPL sont absorbés à l'interne dans le cadre des ressources allouées.

[19] Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2009-329, paragraphe 55.

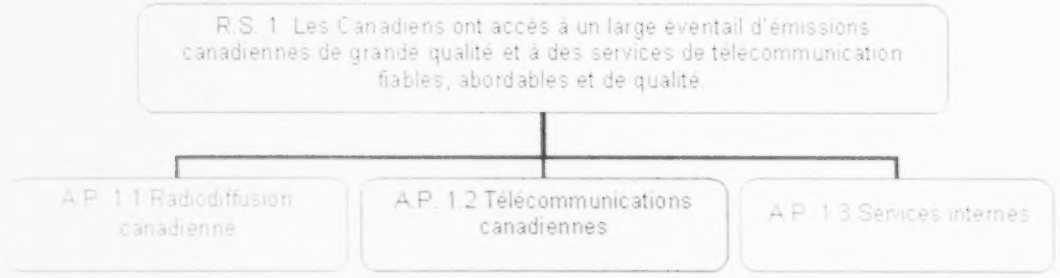
Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes



Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		2011–12		2012–13	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
130	14,1	130	14,1	130	14,1

Résultats attendus de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les Canadiens ont accès à un choix de fournisseurs de services qui offrent des services téléphoniques fiables et d'autres services de télécommunication de haute qualité à des tarifs justes et raisonnables.	L'accès à une concurrence locale accrue.	Hausse de 2 % du nombre des lignes téléphoniques résidentielles desservies par les concurrents des compagnies de téléphone titulaires.
	Hausse des tarifs du service local au cours d'une année donnée.	Les hausses de tarifs du service local se limitent au taux d'inflation.
	Le nombre de plaintes reçues concernant la qualité des services.	Maintenir un seuil maximal de 10 000 plaintes reçues au sujet de la qualité des services.
S'appuyer davantage sur le libre jeu du marché pour mettre en œuvre les objectifs en matière de politique de la *Loi sur les télécommunications*.	Le nombre de mesures réglementaires actuelles examinées.	Examen d'au moins cinq mesures de réglementation actuelles dans le but de simplifier les processus et de s'appuyer sur le libre jeu du marché.
	Le pourcentage des recettes totales des télécommunications déréglementées.	Le maintien d'un seuil minimal de 90 % des recettes tirées des services de télécommunication déréglementés.

Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes



Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		2011–12		2012–13	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
130	14.1	130	14.1	130	14.1

Résultats attendus de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les Canadiens ont accès à un choix de fournisseurs de services qui offrent des services téléphoniques fiables et d'autres services de télécommunication de haute qualité à des tarifs justes et raisonnables	L'accès à une concurrence locale accrue	Hausse de 2 % du nombre des lignes téléphoniques résidentielles desservies par les concurrents des compagnies de téléphone titulaires
	Hausse des tarifs du service local au cours d'une année donnée	Les hausses de tarifs du service local se limitent au taux d'inflation
	Le nombre de plaintes reçues concernant la qualité des services	Maintenir un seuil maximal de 10 000 plaintes reçues au sujet de la qualité des services
S'appuyer davantage sur le libre jeu du marché pour mettre en œuvre les objectifs en matière de politique de la *Loi sur les télécommunications*	Le nombre de mesures réglementaires actuelles examinées	Examen d'au moins cinq mesures de réglementation actuelles dans le but de simplifier les processus et de s'appuyer sur le libre jeu du marché
	Le pourcentage des recettes totales des télécommunications déréglementées	Le maintien d'un seuil minimal de 90 % des recettes tirées des services de télécommunication déréglementés

Plan d'action économique du Canada

Initiatives du CRTC concernant la cartographie des services à large bande
Pour une durée de trois ans, le CRTC poursuivra ses initiatives de cartographie des services à large bande, partiellement financées par le Plan d'action économique du Canada, visant à déterminer l'accès aux services Internet à large bande au Canada. Ces initiatives appuient le programme d'expansion de la large bande de 225 millions de dollars d'Industrie Canada. Le CRTC effectuera également une étude de la disponibilité des services mobiles à large bande. En 2010–11 et en 2011–12, le CRTC effectuera la cartographie de la large bande au Canada en recueillant des données sur les vitesses offertes dans toutes les régions du pays. Ces données sont primordiales pour évaluer dans quelle mesure les Canadiens peuvent profiter d'une connexion Internet à large bande et de l'accès aux modèles et aux applications dans les domaines comme les soins de santé, l'éducation, le divertissement, les communications et le commerce.

Principaux éléments de la planification

Pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI)
Comme les Canadiens utilisent Internet à des fins de communications plus diversifiées que jamais, le CRTC doit maintenir un équilibre entre l'appui de l'intérêt public et le besoin des fournisseurs de services Internet (FSI) à innover et à empêcher la congestion de leurs réseaux. En 2010–11, le CRTC examinera les pratiques des FSI en réponse aux plaintes qu'il aura reçues, ou s'il le juge nécessaire.[20] Ces examens permettront de garantir que les Canadiens continuent d'avoir accès à des services Internet de qualité.

Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications
En 2010–11, le CRTC tiendra une instance publique visant à examiner l'exigence obligatoire d'être inscrit auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), ainsi que le mandat, la structure et l'efficacité de l'organisme. Comme indiqué en 2007,[21] cet examen est nécessaire afin de garantir que le CPRST respecte son mandat visant à régler les plaintes des clients de résidence et des petites entreprises, ainsi qu'à élaborer des codes de conduite et des normes pour l'industrie. Le CRTC surveillera les progrès du CPRST en 2011–12 et par la suite.

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)
En 2008, le CRTC a créé la LNNTE afin de réduire le nombre d'appels de télémarketing non sollicités que reçoivent les Canadiens et de contribuer à la protection de la vie privée des Canadiens. En 2010–11, s'il reçoit des fonds à cet effet,[22] le CRTC prévoit poursuivre les actions suivantes :

- gérer l'administrateur de la LNNTE;
- présenter son rapport annuel au Parlement;
- enquêter et appliquer les *Règles sur les télécommunications non sollicitées*; et
- informer les consommateurs et les télévendeurs sur la LNNTE et les règles connexes.

---

[20] Comme l'indique la politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657.
[21] Voir les décisions de télécom CRTC 2007-130 et 2008-46.
[22] Comme l'indique la partie sur l'analyse des risques, au moment de la rédaction du présent rapport, aucun financement à long terme n'avait été accordé après le 31 mars 2010 pour effectuer les activités du CRTC relatives à la LNNTE, incluant les enquêtes et les mesures d'application. Sans financement, le CRTC ne pourra pas se dégager de ses responsabilités obligatoires liées à la LNNTE.

Politique relative à l'accessibilité
En 2010–11, le CRTC mettra en œuvre les obligations à l'intention des entreprises de télécommunications et les processus de suivi établis dans la politique réglementaire en vue d'améliorer l'accessibilité des services de radiodiffusion et de télécommunications pour les personnes ayant un handicap.[23] Les activités dans le cadre de ce programme serviront à garantir, entre autres, un meilleur accès aux services de relais, aux combinés sans fil mobiles, ainsi qu'aux renseignements et au soutien à la clientèle.

Activités de surveillance
En 2010–11, le CRTC assurera la surveillance de la performance financière et du rendement commercial de l'industrie canadienne des communications et de ses participants, ainsi que de l'arrivée d'installations et de capacités relatives à la large bande. Il évaluera la mesure dans laquelle les Canadiens ont accès à des services de télécommunication de pointe, tout particulièrement aux services mobiles sans fil à large bande. Il poursuivra son travail avec Statistique Canada pour simplifier les exigences et les procédures relatives à la communication de données auxquelles sont soumises les industries. Il publiera son rapport annuel de surveillance des communications.

Examen de la réglementation des télécommunications
Un cadre réglementaire ciblé et actualisé permet aux fournisseurs de services de télécommunication d'exercer leurs activités dans un contexte où la réglementation est allégée et à jour, ce qui ouvre ainsi la voie à la concurrence au sein de l'industrie. En 2010–11, le CRTC se penchera sur les mesures réglementaires non économiques, économiques et sociales qui ont été pointées par l'industrie. Il examinera ces mesures à la lumière des Instructions de la gouverneure en conseil[24] publiées en décembre 2006. Parmi les mesures que le Conseil examinera figurent le régime de subvention des services locaux, l'obligation de prestation de services et l'objectif du service de base. Le CRTC examinera aussi la pertinence de mettre en œuvre une concurrence locale dans les territoires de desserte des petites entreprises de services locaux titulaires.

Règlement des différends
On s'attend à ce que le rôle du CRTC en matière de règlement des différends prenne de l'ampleur dans les années à venir, et ce, en raison d'une concurrence intensifiée dans un contexte de convergence, où la réglementation est allégée et où l'on se fie beaucoup au libre jeu du marché. Le CRTC encourage les parties à régler leurs différends sans sa participation : médiation par une tierce partie privée, arbitrage, négociations bilatérales ou autres. Lorsque les parties ne parviennent pas à résoudre leur différend par ces moyens, elles peuvent faire appel au CRTC pour une médiation assistée, pour l'arbitrage d'une offre finale ou pour la tenue d'une audience accélérée. Grâce aux outils simplifiés de règlement des différends, les entités ont un cadre réglementaire efficace, prévisible et efficient, et de meilleurs services pour les Canadiens.

Volet international
Tout au long de l'exercice de 2010–11, le CRTC continuera d'œuvrer à la réalisation de ses initiatives visant à exercer une réelle influence et à partager de l'information, et ce, en vue de parfaire sa connaissance du paysage économique, social et réglementaire des

---

[23] Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430.

[24] *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en ouvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les Instructions) publié par la gouverneure en conseil*, 14 décembre 2006.

services de communication dans un contexte où la mondialisation se fait de plus en plus présente. Le CRTC s'inspirera de l'expérience acquise par d'autres compétences pour relever les défis canadiens et s'assurer que le pays est représenté à l'échelle internationale. À cette fin, il réalisera des travaux de recherche en collaboration avec les entités de réglementation d'autres pays, partagera des pratiques exemplaires et participera à la collecte canadienne de données sur l'industrie.

Avantages pour les Canadiens

Grâce à ses activités de réglementation et de suivi, le CRTC garantit aux Canadiens des services de télécommunication de haute qualité, abordables et fiables à l'échelle du pays. Dans les marchés où il estime que la concurrence est établie et les consommateurs sont protégés, le CRTC permet le libre jeu du marché dans la plus grande mesure du possible. Dans les marchés où les consommateurs ne sont pas protégés, il prend des mesures réglementaires adaptées. L'industrie des télécommunications est un élément essentiel de l'économie canadienne.

L'industrie des télécommunications offre les avantages suivants aux Canadiens :

- de l'emploi pour environ 110 000[25] Canadiens;
- une protection de la vie privée accrue au moyen de la LNNTE;
- un large éventail de services qui met en relation les citoyens et les entreprises;
- un renforcement de la confiance envers le commerce électronique par l'instauration de la LPCE[26];
- l'assurance que les tarifs des services de télécommunication sont raisonnables;
- l'assurance que le système de service d'urgence reflète la nouvelle technologie par l'apport d'améliorations au service 911;
- la possibilité de faire appel au CPRTS pour les plaintes qui touchent les services de télécommunication en zone où il y a déréglementation; et
- un choix accru et une tarification assouplie en matière de services de télécommunication grâce à une concurrence intensifiée.

De plus, les télécommunications canadiennes font bonne figure lorsqu'on les compare à celles d'autres pays.[27] Par exemple, le Canada a le pourcentage de foyers abonnés à la large bande le plus élevé parmi les pays du G7, et les prix des services de résidence, locaux et interurbains au Canada sont parmi les plus bas parmi les 30 pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques.[28]

---

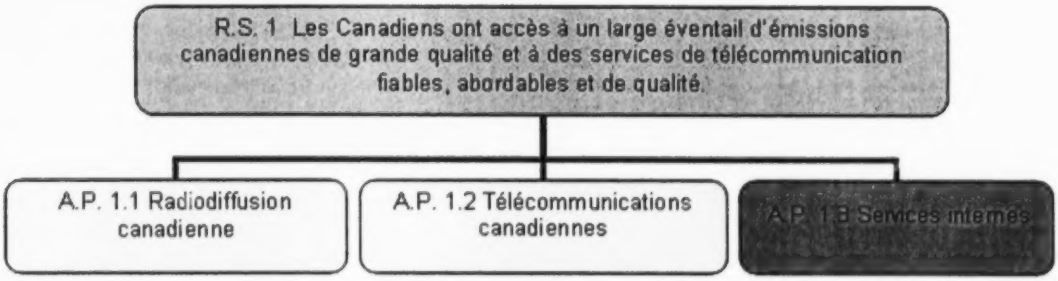
[25] Pour obtenir ce chiffre, on prend la moyenne de l'ensemble des chiffres mensuels publiés par Statistique Canada pour la période d'avril 2008 à mars 2009. *Tableau 281-0023 – Emploi (l'EERH), estimations non désaisonnalisées, selon le type d'employé pour une sélection d'industries selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), mensuel (personnes)*, CANSIM (base de données).

[26] Voir la Note 5.

[27] On trouvera des données aux fins de comparaison du Canada aux autres pays dans le Rapport de surveillance des communications 2009 à l'adresse suivante : http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2009/cmr.htm.

[28] Voir les figures 7.2, 7.3 et 7.4 du document intitulé *Perspectives des communications 2009 de l'OCDE*.

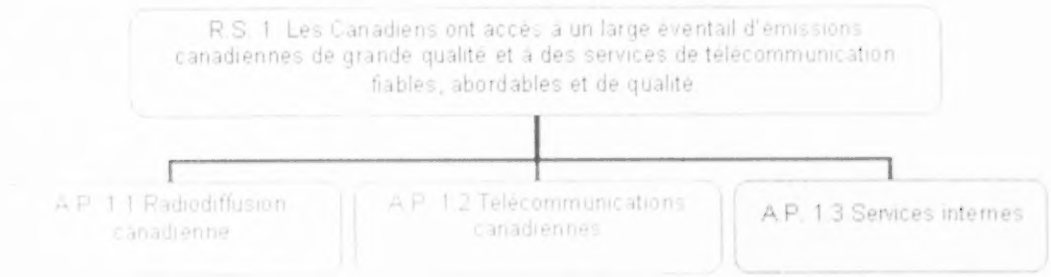
Activités de programme 1.3 : Services internes



Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		2011–12		2012–13	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
162	16,5	162	16,5	162	16,5

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Le CRTC met en œuvre un cadre de réglementation et processus de communication de données nouveaux et simplifiés concernant l'industrie.	Mécanisme de communication de données simplifié pour l'industrie.	Les observations des parties prenantes confirment l'allégement du fardeau relatif à la communication de données et l'amélioration des processus.
	Un ensemble définitif de règlements simplifiés.	Processus de consultation de l'industrie achevé et l'analyse des observations reçues terminée. Un ensemble définitif de règlements a été soumis au ministère de la Justice à des fins d'approbation. Adoption d'un nouveau cadre de réglementation.
Le CRTC est un organisme expert, innovateur et efficace.	Mise en œuvre réussie du plan de continuité du CRTC dans le cadre du plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique.	Un plan de développement des talents est en place pour chaque employé. Tous les postes de direction ont été pourvus.
	Modernisation du système d'exploitation des bureaux des employés ayant pour effet de réduire le nombre de plaintes.	Satisfaction accrue des employés.
	Écologisation des activités du CRTC.	Trente pour cent des audiences publiques menées par voie électronique, ce qui réduit le besoin de documents papier lors des audiences publiques.

Activités de programme 1.3 : Services internes



Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en millions de dollars)					
2010–11		2011–12		2012–13	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
162	16.5	162	16.5	162	16.5

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Le CRTC met en œuvre un cadre de réglementation et processus de communication de données nouveaux et simplifiés concernant l'industrie.	Mécanisme de communication de données simplifié pour l'industrie	Les observations des parties prenantes confirment l'allégement du fardeau relatif à la communication de données et l'amélioration des processus
	Un ensemble définitif de règlements simplifiés	Processus de consultation de l'industrie achevé et l'analyse des observations reçues terminée. Un ensemble définitif de règlements a été soumis au ministère de la Justice à des fins d'approbation. Adoption d'un nouveau cadre de réglementation
Le CRTC est un organisme expert, innovateur et efficace	Mise en œuvre réussie du plan de continuité du CRTC dans le cadre du plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique	Un plan de développement des talents est en place pour chaque employé. Tous les postes de direction ont été pourvus
	Modernisation du système d'exploitation des bureaux des employés ayant pour effet de réduire le nombre de plaintes	Satisfaction accrue des employés
	Écologisation des activités du CRTC	Trente pour cent des audiences publiques menées par voie électronique, ce qui réduit le besoin de documents papier lors des audiences publiques

Plan d'action économique du Canada

Dans le cadre du Fonds pour accroître l'embauche d'étudiants dans la fonction publique fédérale, le CRTC embauchera de 5 à 10 étudiants en 2010–11.

Principaux éléments de la planification

Mise en œuvre d'un règlement à l'amiable entre le gouvernement du Canada et les membres de l'industrie de la radiodiffusion au sujet des droits de licence de radiodiffusion de la partie II perçus par le CRTC.
Les droits de licence de la partie II sont des frais réglementaires pour le privilège de détenir une licence de radiodiffusion. Ces droits permettent au gouvernement du Canada de recouvrir en partie son investissement annuel dans le système de radiodiffusion du pays. Suite à l'annonce de la conclusion d'une entente à l'amiable, le 7 octobre 2009, entre le gouvernement du Canada et les membres de l'industrie de la radiodiffusion concernant les droits de licence de radiodiffusion de la partie II, le CRTC travaille à concevoir un nouveau régime de droits pour l'année débutant le 1er septembre 2009. En 2010–11, le CRTC continuera ses efforts, incluant un processus public[29] visant à modifier le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion* de *1997*, en vue de mettre en œuvre le nouveau règlement rapidement, et l'acquittement des frais de licence pour le 1er décembre 2010.

Gestion améliorée de la technologie de l'information (TI)
En 2010–11, le CRTC harmonisera son processus de planification de la TI afin d'en réduire la complexité, de promouvoir l'intégration des systèmes et d'optimiser la prestation de ses services. Au moyen de diverses initiatives internes, il améliorera ses capacités de communication électronique, mettra en œuvre un système de gestion de cas intégré, accroîtra l'accès des Canadiens à un large éventail d'information et concevra un programme de gestion des risques de la TI et un modèle de gouvernance.

Renouvellement de la fonction publique
Le CRTC progresse par les efforts qu'il consacre à l'exercice sur le renouvellement de la fonction publique. Près de 30 % de son effectif sera admissible à la retraite au cours des cinq prochaines années. Par conséquent, le CRTC a mis en place un plan d'action détaillé pour accroître sa capacité à intéresser, perfectionner et maintenir en poste des employés dynamiques, qualifiés et efficaces. En 2010–11, il poursuivra la réalisation d'importantes initiatives comme la formation pour le perfectionnement du leadership, la normalisation des postes ainsi que la formation et le perfectionnement professionnels.

Écologisation des processus liés aux audiences publiques
En 2010–11, le CRTC continuera d'offrir l'accès électronique en ligne à l'ensemble des dossiers liés aux instances. Il adoptera aussi une méthode de dépôt et de distribution sécuritaires pour la documentation officielle liée aux instances publiques. Ces processus permettront la réduction des délais, une meilleure efficacité et l'écologisation, ce qui améliorera les services aux conseillers et au public et qui réduira les coûts.

---

[29] Avis de consultation de radiodiffusion 2009-797.

Avantages pour les Canadiens

- Les processus du CRTC sont transparents et efficients.
- Une fois mises en œuvre, les règles simplifiées et ciblées seront adaptées aux nouvelles technologies.
- Le nouveau régime de droits pour les radiodiffuseurs fournira stabilité et prévisibilité à l'industrie et protégera les intérêts des Canadiens.
- Des capacités de communications électroniques améliorées permettent de fournir aux Canadiens un service et un accès améliorés.
- Des pratiques vertes permettent de réduire les coûts, d'améliorer l'efficacité et réduit l'impact sur l'environnement.

Section III : Renseignements supplémentaires

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le *Rapport sur les plans et priorités(RPP) de 2010–11* se retrouvent à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2010-2011/info/info-fra.asp.

Le tableau des ***sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles*** se trouve sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Le tableau des ***droits perçus*** *par le CRTC* se trouve sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Autres éléments d'intérêt

On trouvera la liste des **conseillers** du CRTC à l'adresse suivante : www.crtc.gc.ca/eng/about/commissioners.htm

On trouvera la liste des personnes-ressources et **bureaux du CRTC** à l'adresse suivante : www.crtc.gc.ca/fra/contact.htm

On trouvera la liste des dispositions législatives, **lois et règlements** qui concernent le CRTC à l'adresse suivante : www.crtc.gc.ca/eng/statutes-lois.htm

On trouvera la **définition** des termes employés dans le présent document à l'adresse suivante : www.crtc.gc.ca/fra/glossaire-glossary.htm